

**Одна из них связана с необходимостью осознать, что даже идеально настроенные методы коммуникации индивидуальны, взаимодействие происходит между индивидуальными картинками мира. А значит, всегда возможны расхождения картин мира и недопонимание. При этом существует несколько вариантов:**

- признать носителя отличной от своей картины мира неадекватным и прекратить всякую коммуникацию;**
- на основании некоего материала по поступкам другого составить своё представление о его возможной картине мира и действовать в дальнейшем исходя из своих представлений о том, как он видит мир;**
- попытаться проговорить те или иные действия и отличия по видению мира друг друга и, сверив друг с другом модели, взаимодействовать, стараясь именно понятным другому способом доносить то, что стоит доносить, сверяя, правильно ли вас поняли, и, уточняя и спрашивая то, что вам необходимо понять о другом и о значении его действий, в наиболее принципиальных моментах. При этом важно допускать возможность существования любого видения в голове другого, сопоставлять слова другого с общей картиной его слов и поступков, в том числе и не связанных лично с вами.**

Конечно, это только одна из возможных классификаций, она и не претендует на полный охват, но именно в таком ключе мне хочется сегодня написать.

Все три варианта в принципе расположены по мере увеличения открытости своей Другому, прикладываемых усилий и по мере снижения безопасности взаимодействия. Для всех трех вариантов можно предположить ситуации, когда именно их использование будет оптимальным, поэтому говорить о хороших или плохих методах не приходится. Стоит поговорить о возможных сбоях в применении этих вариантов.

### **Первый вариант.**

У всех нас есть определенные маркеры неадекватности, сформированные на основании предыдущего собственного опыта и традиций группы, к которой мы принадлежим. Маркером неадекватности может быть всё, что угодно - от употребления нецензурной лексики до нетрадиционной ориентации. Соответственно, наиболее часто сбои происходят именно на уровне несоответствия маркеров действительности или отсутствия необходимых маркеров. Маркеры также зачастую являются отражением наших стереотипов относительно других людей или групп людей. Так в качестве маркера может выступить, например, нарушение привычного для нас образа поведения или внешнего вида. Играет в компьютерные игрушки вместо того, чтобы бухать на даче, не замужем в 30 лет, побрит налысо или наоборот носит длинные волосы, слушает не ту музыку, не имеет автомобиля и не хочет его иметь - наверное, с ним/ с ней что-то не так, и видимо это серьёзно.

Однако прежде чем делать выводы на основании такого маркера стоит всё-таки учитывать весь комплекс черт и обстоятельств человека, помня, что по одной черте

составить представление о человеке в целом невозможно. Выбор музыки, причёски, семейного положения, одежды или времяпрепровождения может иметь под собой очень разные причины, и говорить о человеке и многое, и ничего - сказать можно только в блоке со всеми характеристиками. С другой стороны, пьяный мужчина в тёмном переулке ночью может, конечно, оказаться замечательным человеком, который хочет поговорить с вами о Шопенгауэре, но гораздо вероятнее, что коммуникация в такой ситуации будет иметь неприятный для вас исход.

**Отсюда выводы, во-первых, маркеры должны быть сформированы, и они должны быть связаны с реальностью. Во-вторых, маркеры должны правильно применяться, в действительно значимых случаях стоит сверить картины мира, не полагаясь на маркеры.**□

### ***Второй вариант.***

Вариант, в котором по большому счету, точкой отсчета является исключительно собственная картина мира, на основании которой и производят оценку. В отличие от первого варианта, общение не прекращается. Какие ошибки тут возможны?

*В первую очередь, трактовка поступков Другого с допущением, что именно вы находитесь в центре его существования.* В этом случае, практически каждое действие или поступок Другого объясняется, как имеющий обязательное отношение к вам.

Пытается ли этот Другой сделать что-то хорошее или плохое, это однозначно попытка понравится вам или, наоборот, навредить. Такая оценка очень распространена, более того, людям свойственно за неё цепляться. Многим легче принять факт, что Другой их ненавидит, чем то, что Другой может быть к ним просто равнодушен. Кроме того, данный вариант из-за того, что значимо отвлекает ресурсы на переживание, как же Другой к нам относится, от понимания того, что же Другой хочет нам донести и от собственно того, ради чего ваше взаимодействие происходит.

*Во-вторых, трактовка поступков Другого, исходя из предположений о том, что Другой всегда знает, что он делает, что Другой имеет при этом какую-то четко выраженную цель, к которой он идёт.* Любой поступок любого человека это всегда комбинация ситуации, которая включает всех участников, текущего состояния человека - физического, умственного и эмоционального, а также его собственных представлений о себе и приемлемом поведении в данной ситуации. Измените один компонент, и результат может быть совсем другим. Понять, является ли какое-то действие результатом четко спланированного поступка или случайным стечением обстоятельств, можно только посмотрев на человека в комплексе. Если, например, человек все время опаздывает и вообще не отличается большой организованностью, навряд ли его конкретное опоздание в данной ситуации есть результат запланированного желания вас обидеть и т.д.

*В-третьих, использование слов или поступков Другого для объяснения поведения без учёта контекста.* Каждый из нас может сказать, что ему жить надоело и всё достало, или, что он хочет семьи и детей, при их отсутствии, или наоборот, свободы и холостяцкой жизни при их наличии, и т.д. Но решать, что это именно то, чего человек хочет, или, что пора его спасти от попыток суицида можно только при наблюдении в

комплексе, с учетом динамики. Как и понимать, действительно ли он хочет изменений. Так в ситуации любовных треугольников, любовницы часто видят в заявлениях мужей о том, что их всё достало в их семье, признаки того, что в семье всё плохо и муж скоро уйдёт к ним, а вполне вероятно, что эти заявления никакого отношения к реальности не имеют.

Мифы о том, что у пьяного на языке, то у трезвого на уме, также надо принимать с осторожностью. Алкоголь не только снимает барьеры на пути определённых защит и позволяет действовать раскованней, но и значимо искажает восприятие. Т.е. признание в любви в состоянии опьянения, может быть как высказыванием потаённых мыслей, так и пьяной истерикой, поэтому не стоит после этого однозначно ожидать предложения руки и сердца.

*В-четвертых, приписывание поступкам и словам Другого оснований, исходя из своего собственного видения их значения.* Даже наиболее общие ситуации, поступки и смыслы, которые кажутся общепринятыми, могут существенно расходиться в представлениях разных людей. Для кого-то признание «я люблю тебя» практически равнозначно жить долго и счастливо и умереть в один день, а для кого-то форма комплимента.

*В-пятых, искажение восприятия поведения Другого игнорированием нежелательных слов и поступков.*

*В-шестых, недооценка воздействия своих ожиданий и эмоций на поведение Другого.* Вполне вероятно, что для Другого тоже важно ваше отношение, а значит и говорить, и действовать он может с учетом своего понимания вас. Если мы говорим о близких отношениях, то очень часто близкому Другому приходится выбирать сказать вам правду и быть наказанным или соврать. Естественно, часто в такой ситуации люди выбирают соврать. Да, и в неблизких отношениях нужно учитывать, что если мы четко даём понять, какой ответ-поступок мы ожидаем, то это не может не оказывать воздействие на решение Другого, также как и наши эмоции. Согласитесь, что, например, с человеком в состоянии истерики или на грани её мы взаимодействуем совсем иначе, чем с человеком в спокойной ситуации.

*В-седьмых, ошибки в восприятии уровня уверенности в себе и своих качествах Другого.* Другой может испытывать приступы неуверенности в себя, страха, опасается за свою значимость и самооценку, как и в принципе, большинство людей. Необходимо понимать, что если Другой испытывает значимую угрозу своей самооценке или себе, во взаимодействии он скорее будет пытаться разобраться именно с самооценкой и отстоять её, чем сосредотачиваться на других возможных предметах взаимодействия. Например, если человек как очень значимый для себя фактор воспринимает свою компетентность в какой-то области, а вы ловите его на ошибке и вступаете в спор, то хотя бы допускайте, что реакция на вашу победу в споре, со стороны Другого может быть негативной. И понимайте, что предметом спора для Другого может являться не установление истины, а попытка сохранить свою самооценку, и есть вероятность, что истина в этой ситуации отойдёт на задний план.

Также значимо отличать агрессивность (или то, что выглядит как агрессивность, и/или цинизм) от защитных реакций. Потому что стратегии поведения, в случае столкновения с агрессивностью и с защитной реакцией, прямо противоположны.

*В-восьмых, ошибки при использовании чужого опыта и советов при объяснении мотивов и поступков Другого.* Что тут имеется в виду? Конечно, умение учитывать чужой опыт и

учиться на чужих ошибках, это скорее плюс, но и это умение нужно использовать с умом. Например, обращение за советом в стиле: «Объясните мне, что этот поступок/слово/действие может значить» к людям, которые Другого не знают и не знают всей ситуации, может привести только к тому, что вам набросают тех или иных вариантов объяснения, но принимать их безоговорочно даже при значимом авторитете советующего нельзя. Эти объяснения можно использовать, сопоставив со своим видением ситуации, желательно сверив его с мнением Другого. Помните, что люди, не знающие Другого лично, могут только поделиться с вами своей картиной мира, своим опытом, но далеко не факт, что их картина мира совпадёт с картиной мира Другого или вашей.

*В-девярых, ошибки связанные с эффектом «похожести».* Существует особенность нашего восприятия, из-за которой мы при поступлении новой информации пытаемся найти максимально близкие её аналоги в прошлом. Это позволяет обработать информацию с меньшими затратами с учетом предыдущих находок и опыта прошлых ошибок. Сам по себе механизм полезный, но иногда он даёт сбой. Например, когда при общении в новых знакомых мы находим какие-то черты, похожие на уже знакомых людей, и переносим образ знакомого на Другого, при этом может переноситься как представление о характеристиках личности, так и собственное отношение. Я думаю, каждый хоть раз в жизни испытывал симпатию к незнакомому человеку только потому, что тот похож на каких-то близких людей, или наоборот, испытывал резко негативные эмоции к Другому исключительно на основании внешней схожести Другого с каким-то неприятным знакомым. Человек, внешне похожий на вашу маму, совсем не обязательно будет относиться к вам, как она.

**Продолжать можно бесконечно. Суть в том, что большинство случаев ощущения, что Другого совершенно невозможно понять или, что Другой вообще чуть ли не существо с другой планеты чаще всего связано именно с ошибками во втором варианте коммуникации. Т.е. по сути мы приходим к выводу, что Другой не соответствует нашим ожиданиям и не ведёт себя так, как нам бы того хотелось, при том, что мы не знаем ни всей ситуации Другого, ни его мотиваций, не допускаем, что мы не являемся центром Вселенной для Другого и даже не пытаемся спросить или услышать, что же там у Другого происходит. Вместо взаимодействия и контакта мы взаимодействуем со своими проекциями, что далеко не всегда хорошо заканчивается для нас.**

### ***Третий вариант.***

Наиболее сложный в реализации метод. Во-первых, он требует отказа от бесконечной борьбы за собственную сверхзначимость в общении и действительно умения понимать Другого, настраиваться на него и находить баланс, и самое главное готовности Другого к взаимодействию. Плюс вероятен вариант, что пока вы будете собирать необходимую информацию, вы можете случайно налететь на один из маркеров Другого, на основании которого, он прекратит общение. К тому же, вы всё равно можете ошибиться с трактовкой мотивов Другого, или поддаться влиянию эмоций или ситуации.

## **Ошибки коммуникации**

Автор: Посаженникова С.В.

06.04.2009 20:57 - Обновлено 16.12.2014 20:28

---

***В завершении хочется сказать, что как бы ни складывалось общение и чтобы ни происходило, универсальных методов построения коммуникации не существует, ну или мне они пока неизвестны. Все люди очень разные, достигать понимания им непросто, но при наличии желания и уважения возможно.***